

# Manuel qualité

1.	<b>Objet</b> .....	3
2.	<b>Domaine d'application</b> .....	3
3.	<b>Exclusions</b> .....	3
4.	<b>Présentation de l'OPQTECC</b> .....	3
5.	<b>Adresse</b> .....	4
6.	<b>Objet de l'association</b> .....	4
7.	<b>Politique qualité de l'OPQTECC</b> .....	6
8.	<b>Fonctionnement de l'OPQTECC</b> .....	6
9.	<b>Indépendance des décisions</b> .....	9
10.	<b>Fonctionnement synthétique des processus de qualification et de certification</b> .....	10
11.	<b>Organigramme fonctionnel de l'OPQTECC</b> .....	11
12.	<b>Cartographie des processus</b> .....	12
13.	<b>Gestion des Ressources humaines</b> .....	13
14.	<b>Moyens de l'OPQTECC</b> .....	13
15.	<b>Système qualité</b> .....	13
	15.1 Procédures.....	13
	15.2 Audits internes .....	13
16.	<b>Maîtrise des documents et des enregistrements</b> .....	14
	16.1 Définitions .....	14
	16.2 Gestion des procédures, notes et modèles .....	15
	16.2.1 Identification .....	15
	16.2.2 Gestion .....	15
	a. Mise à disposition des documents .....	15
	b. Liste des documents .....	16
	c. Création, modification, suppression .....	16

d. Rédaction des procédures, notes, modèles.....	16
e. Vérification et validation des documents.....	17
16.3 Documents / dossiers liés aux processus de qualification et de certification.....	17
16.3.1 Dossiers des demandeurs .....	18
a. Dossiers papier .....	18
b. Dossiers informatiques .....	18
16.3.2 Processus de qualification et de certification / commissions .....	18
16.3.3 Dossiers des instructeurs et membres des commissions.....	19
16.3.4 Documents liés au fonctionnement de l'Association.....	19
16.3.5 Enregistrements liés au Système Qualité .....	19
16.3.6 Autres documents .....	20
a. Mails, télécopies, courriers.....	20
b. Normes et règlements.....	20
<b>17. Gestion du manuel .....</b>	<b>20</b>

## 1. Objet

---

Ce Manuel Qualité décrit les dispositions d'organisation appliquées au sein de l'OPQTECC pour mettre en œuvre et développer sa politique en matière de qualité et garantir ainsi à ses qualifiés et certifiés des prestations conformes à leurs attentes et à la réglementation et permettant d'accroître leur satisfaction et la confiance des donneurs d'ordre grâce à une démarche d'amélioration continue.

La démarche mise en place s'appuie sur les normes NF X50-091 Octobre 2012 (qualification de fournisseurs) et ISO 9001 : 2008 (management de la qualité – appliqué au processus de certification de personnes).

## 2. Domaine d'application

---

Les dispositions présentées dans ce Manuel s'appliquent à l'ensemble des personnes agissant au sein de l'Association, qu'ils soient bénévoles, salariés ou prestataires de l'Association, dès lors qu'ils participent à ses activités.

Ces dispositions couvrent l'ensemble des activités de l'OPQTECC et, notamment, les processus de qualification d'entreprises et de certification de personnes.

Les dispositions de ce Manuel complètent celles décrites dans les Statuts et le Règlement Intérieur et qui prévalent sur le Manuel.

## 3. Exclusions

---

Norme NF X50-091 Octobre 2012 : aucune exclusion. Le chapitre 3.1.3. de la norme NF X50-091 est donc non applicable.

Norme ISO 9001 : 2008 : aucune exclusion

## 4. Présentation de l'OPQTECC

---

Notre Organisme de qualification a été créé en 1965 à la demande de la Profession et avec l'appui des Pouvoirs Publics, sur la base d'un protocole d'accord du 10 novembre 1965, sous le nom d'OPQMV (organisme professionnel de qualification des métro-vérificateurs).

En 1976 pour répondre à l'évolution des missions, il devient l'OPQTECC (organisme professionnel de qualification technique des économistes et coordonnateurs de la

construction, il accueille les métreurs vérificateurs, économistes de la construction, et s'est ouvert depuis une dizaine d'années aux programmistes.

Pour répondre à l'évolution des professions qu'il représente, l'OPQTECC a décidé, fin 2005 / début 2006, de mettre en œuvre :

- la qualification de l'entreprise pour les professionnels qui exercent à titre libéral, en société, etc. (Norme NF X50-091).
- la certification de personnes pour tous les salariés exerçant aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public (certification visée : ISO 9001).

Notre démarche est liée aux exigences de deux normes qui impliquent de :

- mettre en place une nouvelle gouvernance de l'organisme (Statuts, Règlement Intérieur, ...)
- mettre en conformité nos processus de qualification / certification

Par ailleurs, en concertation avec les organisations professionnelles nous avons fait évoluer notre nomenclature de qualification, afin de :

- mieux informer nos donneurs d'ordre sur le contenu de nos missions,
- prendre en compte l'évolution de nos métiers et donc de nos missions en qualifiant / certifiant les professionnels dont l'activité principale est l'économie de la construction, la programmation, la gestion de projet, la gestion immobilière et l'assistance à la maîtrise d'ouvrage.

## 5. Adresse

---

Les locaux sont situés au 41bis Boulevard de La Tour-Maubourg à PARIS (75007).

## 6. Objet de l'association

---

L'Association a pour objet :

1. de déterminer l'aptitude professionnelle et d'attribuer la qualification ou la certification de Professionnels relevant de la nomenclature établie par l'OPQTECC à toutes les personnes physiques ou morales qui rempliront les conditions exigées et définies au règlement intérieur et ses processus, afin que ces professions s'exercent dans des conditions administratives et techniques aptes à satisfaire les attentes et besoins des donneurs d'ordres.  
Ces qualifications et certifications impliquent la délivrance d'un certificat renouvelable suivant les dispositions du Règlement Intérieur et portant attribution d'un numéro individuel.

2. de porter ces décisions à la connaissance des tiers par tous moyens appropriés tels que publications officielles et annuaires, etc....
3. d'assurer la promotion des qualifications et certifications.
4. de collaborer, le cas échéant, à l'élaboration des programmes d'enseignement des professions concernées et aux aménagements nécessaires pour que ceux-ci correspondent aux critères exigés pour la qualification des Professionnels exerçant des fonctions relevant de l'économie, de la coordination, de la programmation dans le domaine de la construction et de l'aménagement.
5. de veiller au respect des dispositions du code de déontologie de la Profession.
6. d'établir un Règlement Intérieur et des processus de qualifications et de certifications, dont les dispositions détermineront notamment les conditions dans lesquelles seront attribuées les qualifications et les certifications

## 7. Politique qualité de l'OPQTECC

---

Voir Politique Qualité de l'Opqtecc sur document séparé.

## 8. Fonctionnement de l'OPQTECC

---

L'association OPQTECC proprement dite comprend des membres, adhérents volontaires à l'Association, représentant les différents intérêts de la profession. Les membres se réunissent lors de l'Assemblée Générale et élisent un Conseil d'Administration et un Bureau, chargés du fonctionnement de l'Association au quotidien. Les règles de l'Association sont décrites principalement dans les Statuts et le Règlement Intérieur.

La liste des administrateurs et membres du bureau élus est disponible sur le site internet de l'OPQTECC ([www.opqtecc.org/gouvernance](http://www.opqtecc.org/gouvernance)).

Les processus de qualification des entreprises et de certification des salariés sont supervisés par un Responsable des Qualifications et un Responsable des Certifications et comprennent des étapes d'instruction des dossiers de demande par des instructeurs puis le passage en Commission d'Attribution. Une instance existe pour les cas de recours.

Ces processus sont décrits dans les Statuts, le Règlement Intérieur, les référentiels de Qualification et de Certification ([www.opqtecc.org/téléchargement](http://www.opqtecc.org/téléchargement)).

Le Référentiel de Qualification (standard) est constitué de :

- La Procédure de Qualification des entreprises,
- La Procédure de sélection et d'affectation des instructeurs et experts,
- La Procédure de sélection et d'évaluation des qualificateurs
- La Procédure de délivrance et d'enregistrement du certificat
- La Nomenclature en vigueur,
- Les dossiers de demande de qualifications initiale/extension/renouvellement,
- Les notes d'information sur :
  - o Les heures de formation
  - o Les interrogations directes aux donneurs d'ordres
  - o Les conditions d'attribution et de levée du probatoire
  - o L'échelle des sanctions

- Les check-lists d'instruction de dossiers (initiale/extension/renouvellement),
- Les codes de déontologie (des économistes de la construction / des programmistes),
- La fiche tarifaire en vigueur,
- L'attestation de prestation,
- Engagement de respect de la charte graphique
- La charte graphique
- Ainsi que :
  - o des documents et formulaires appelés par ceux listés ci-dessus
  - o de la procédure de déclaration et de traitement des réclamations vis-à-vis des qualifiés et certifiés Opqtecc.

## Le Référentiel de Qualification RGE est constitué de :

- La Charte RGE Etudes en vigueur
- La Procédure de Qualification RGE des entreprises,
- La Procédure de sélection et d'affectation des instructeurs RGE,
- La Procédure de sélection et d'évaluation des qualificateurs RGE,
- La Procédure de délivrance et d'enregistrement du certificat RGE,
- La Nomenclature RGE en vigueur,
- Les dossiers de demande de qualifications RGE initiale/extension/renouvellement,
- Les notes d'information sur :
  - o La note d'information à l'attention des instructeurs RGE concernant les référents techniques,
  - o La note d'information à l'attention des instructeurs RGE concernant les l'analyse des dossiers,
  - o L'échelle des sanctions RGE
- Les check-lists d'instruction de dossiers RGE (initiale/extension/renouvellement),
- La fiche tarifaire RGE en vigueur,
- L'attestation de prestation RGE,
- Engagement de respect de la charte graphique
- La charte graphique
- Ainsi que :
  - o des documents et formulaires appelés par ceux listés ci-dessus
  - o la procédure de déclaration et de traitement des réclamations vis-à-vis des qualifiés RGE Opqtecc.

## Le Référentiel de Certification est constitué de :

- La Procédure de Certification des salariés,
- La Procédure de sélection et d'affectation des examinateurs et experts,
- La Nomenclature en vigueur,
- Les dossiers de demande de certification initiale/extension/renouvellement,
- La note d'information sur les heures de formation,
- Les check-lists d'instruction de dossiers (initiale/extension/renouvellement),
- Les codes de déontologie (des économistes de la construction / des programmistes),
- La fiche tarifaire en vigueur,
- L'attestation de prestation,
- Engagement de respect de la charte graphique
- La charte graphique
- Ainsi que :
  - o des documents et formulaires appelés par ceux listés ci-dessus
  - o la procédure de déclaration et de traitement des réclamations vis-à-vis des qualifiés et certifiés Opqtecc.

Les listes des instructeurs, examinateurs, experts et membres des commissions sont tenues à jour par la Déléguée Générale de l'OPQTECC. Leurs dossiers d'habilitation sont conservés par la Déléguée Générale au siège de l'OPQTECC.

L'effectif permanent de l'OPQTECC est d'une salariée, Déléguée Générale, chargée de l'administration permanente de l'Association (activités associatives aussi bien que processus de qualification et de certification).

Un recours ponctuel à des renforts salariés est possible.

Les personnes impliquées dans les processus de qualification et de certification (instructeurs, experts, membres des commissions, Responsable des qualifications et Responsable des certifications, ...) le sont à titre bénévole.

Des prestataires peuvent intervenir sur des domaines particuliers (informatique, communication, comptabilité, commissariat aux comptes, démarche qualité,...).



## 9. Indépendance des décisions

---

L'indépendance des décisions prises pour la qualification des entreprises (y compris RGE) et pour la certification des personnes est garantie par les dispositions suivantes :

- L'Association est administrée par des Collèges représentant la profession, les donneurs d'ordres ainsi que les intérêts généraux du secteur de la construction (ministères, associations œuvrant dans le domaine de la qualité et de l'environnement, ...)
- Les administrateurs n'interviennent pas dans les processus de qualifications et de certifications,
- Les dossiers sont instruits par des instructeurs, examinateurs et experts reconnus pour leurs compétences et leur indépendance. Ils signent un code de déontologie.
- La décision finale est prise par une commission d'attribution dans laquelle tous les collèges sont représentés de manière équilibrée.

## 10. Fonctionnement synthétique des processus de qualification et de certification

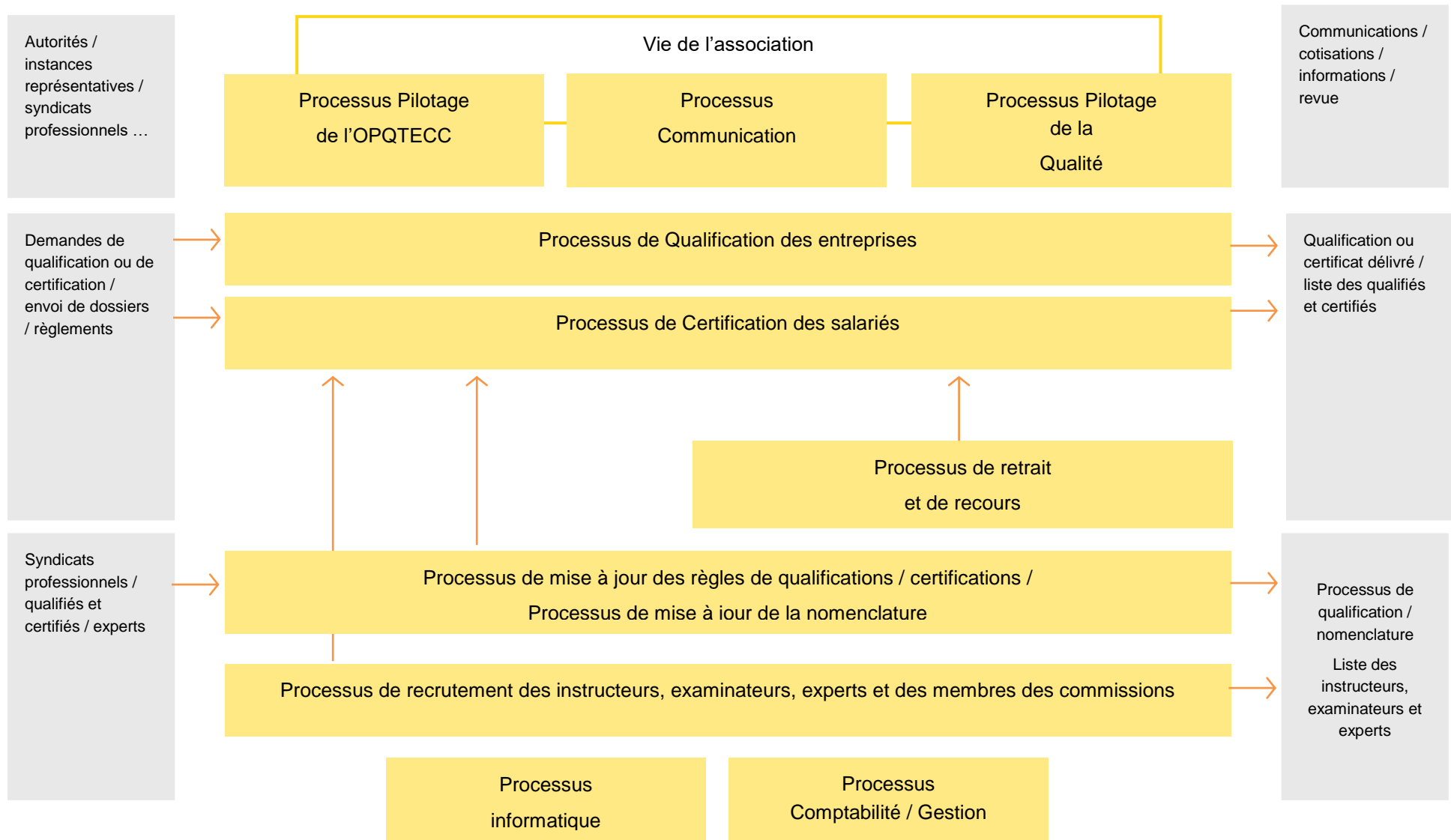
Le détail figure dans les processus de Qualification et de Certification en vigueur ainsi que dans les documents associés.

Réception d'un dossier de demande initiale	Demandeur (entreprise ou salarié)
Vérification de la recevabilité du dossier (administratif)	Déléguée Générale
Instruction du dossier (technique)	Instructeur / examinateur / expert
Demande de pièces complémentaires / interrogation des donneurs d'ordre / entretien téléphonique ou présentiel.	Instructeur / Déléguée Générale / Responsable des Qualifications / Responsable des Certifications
Instruction complémentaire du dossier (pièces complémentaires)	Instructeur / examinateur / expert
Passage en Commission de qualification ou certification	Commission d'Attribution (des Qualifications ou des Certifications)
Recours éventuel (analyse par le Responsable / passage en Commission)	Responsable des qualifications / Responsable des certifications / Commission de recours

## 11. Organigramme fonctionnel de l'OPQTECC

Voir organigramme sur document séparé

## 12. Cartographie des processus



## 13. Gestion des Ressources humaines

---

La Procédure de Gestion des ressources humaines internes concerne principalement les salariés.

Les règles concernant les membres de l'association, les membres des commissions et les instructeurs sont décrites dans les Statuts, le Règlement Intérieur et les Référentiels de Qualification et de Certification.

## 14. Moyens de l'OPQTECC

---

Les moyens de l'OPQTECC sont les suivants :

- Locaux loués situés à Paris
- Moyens bureautiques (ordinateurs fixes (salariés) et portables (instructeurs et membres des commissions) / imprimante / photocopieur / fax / réseau wifi / accès internet / téléphones / machine à détruire les documents / machine à affranchir / Disque Dur Externe),
- Abonnement (Le Moniteur des travaux publics et du bâtiment, Les cahiers pratique du Moniteur, Revue de l'Untec Economie et Construction, FFB,...)

Ils sont ajustés en fonction des besoins exprimés notamment lors des journées d'instructions et des commissions.

## 15. Système qualité

---

### 15.1 Procédures

Le fonctionnement du système qualité est décrit principalement dans les procédures suivantes :

- Procédure de Pilotage de la Qualité,
- Procédure de Contrôle,
- Procédure de traitement des non-conformités et des actions d'amélioration.

### 15.2 Audits internes

Des audits internes sont réalisés selon un programme défini lors de la Revue de Direction annuelle.

L'ensemble du système (qualité, processus de qualification et de certification, fonctionnement de l'association (statuts et règlement intérieur, ressources humaines,

communication, ...)) est audité sur une période de trois ans en un ou plusieurs audits. Le processus de qualification (standard et RGE) est audité chaque année.

Le ou les auditeurs désignés doivent être formés (qualifiés ICA).

Lorsque l'audit est réalisé d'une manière formelle, une convocation est adressée au moins 15 jours avant la date planifiée pour l'audit. Un rapport détaillé est établi dans un délai de 3 semaines.

Pour des raisons pratiques l'audit des processus et des activités peut être réalisé sous forme d'un contrôle permanent formalisé à l'aide d'un tableau de suivi.

Les dysfonctionnements détectés lors des audits sont traités conformément à la procédure de Traitement des NC et des actions d'amélioration.

## 16. Maîtrise des documents et des enregistrements

---

Ce chapitre décrit les règles et responsabilités permettant de s'assurer que les documents et enregistrements utilisés, créés et reçus dans le cadre des activités de l'OPQTECC sont maîtrisés, c'est-à-dire actualisés, diffusés et conservés de manière à garantir la fiabilité des informations et données ainsi que leur partage et leur diffusion là où ils sont nécessaires.

Les documents pris en compte par cette procédure sont, notamment :

- les procédures, instructions, notes d'informations, modèles de documents, enregistrements, ... créés ou utilisés dans le cadre de la démarche qualité,
- les documents créés, utilisés ou reçus dans le cadre des processus de qualification et de certification, notamment les dossiers des demandeurs, qualifiés et certifiés, ainsi que les certificats,
- les documents techniques, normatifs et réglementaires – ainsi que les documents de référence,
- les courriers, télécopies et mails,
- ...

que ceux-ci soient sous forme papier ou sous tout autre support (fichiers informatiques).

Elle s'applique à l'ensemble des intervenants au sein de l'OPQTECC, quel que soit leur statut.

### 16.1 Définitions

Procédure : Document spécifiant le déroulement d'une activité.

Note : Document précisant un aspect d'une procédure.

Selon les besoins, la note est à usage interne ou à diffuser sur

le site internet de l'organisme.

Modèle : Support de document permettant de créer une procédure ou formulaire, format de tableau, ... permettant d'enregistrer des données ou informations.

## 16.2 Gestion des procédures, notes et modèles

### 16.2.1 Identification

Tout document de l'OPQTECC de type procédure, note ou modèle doit être identifié de manière unique à l'aide de son nom de fichier reprenant le titre du document et la date de mise à jour (par exemple Manuel Qualité mis à jour le 16.11.2012) complété le cas échéant par un numéro de version.

### 16.2.2 Gestion

#### a. Mise à disposition des documents

Les documents en vigueur du système de management de l'OPQTECC sont accessibles sur le répertoire commun du poste informatique principal.

Ils sont classés selon 4 répertoires principaux :

- Référentiel Organisation
- Référentiel Qualification (processus « standard »)
- Référentiel Qualification RGE
- Référentiel Certification

En cas d'impression, il appartient à l'utilisateur de s'assurer que la version utilisée est la version applicable du document.

Les documents obsolètes sont conservés dans des sous-répertoires « archives ».

Lorsque la Déléguée Générale juge, en concertation avec le consultant qualité, que la diffusion aux demandeurs et qualifiés/certifiés d'un document modifié ou créé est nécessaire (suite à la détection d'erreurs, d'imprécisions ou d'évolutions normatives ou réglementaires notamment), elle intègre celui-ci sur le site Internet. Le document modifié ou créé est diffusé en parallèle aux personnes concernées au sein de l'OPQTECC. La procédure de vérification et de validation se poursuit. Ces dispositions, destinées à faciliter le fonctionnement des processus de qualification et de certification, ne concernent pas les évolutions des Statuts, du Règlement Intérieur et des autres documents de même nature.

4 classeurs :

- Orange pour l'Organisation
- Bleu pour le Référentiel de Qualification « standard »
- Parme pour le Référentiel de Qualification RGE

- Jaune pour le Référentiel de Certification

rassemblent les versions papier des procédures, formulaires et notes d'information et permettent d'y apporter, de manière provisoire, les corrections et modifications devant être effectuées à terme.

Les versions obsolètes des documents papier sont tamponnées « périmé ».

## **b. Liste des documents**

L'arborescence des fichiers des 4 répertoires cités ci-dessus tient lieu de liste des documents à jour.

Le sommaire des 4 classeurs permet de visualiser les documents constituant les référentiels d'organisation et de qualification/certification de l'OPQTECC.

Une liste sous format excel est établie et mise à jour annuellement, à partir de ces 4 sommaires, afin de faciliter la présentation du système et la revue des documents. Elle indique les conditions de gestion des documents et enregistrements.

## **c. Création, modification, suppression**

Le besoin de créer, intégrer, modifier ou supprimer un document est identifié en interne au sein de l'OPQTECC.

La demande de création, de modification ou de suppression d'un document émane de toute personne de l'OPQTECC en exprimant le besoin.

La demande est transmise au Responsable Qualité qui s'assure de l'opportunité de la demande et précise le nom du nouveau document le cas échéant.

La gestion des numéros de version intermédiaire (documents en cours de révision) est laissée à la responsabilité du rédacteur principal.

## **d. Rédaction des procédures, notes, modèles**

Le responsable désigné assure la rédaction du document à créer ou modifier en concertation avec les personnes concernées par son application.

**Les procédures** : Elles doivent répondre clairement aux questions suivantes :

- QUI fait QUOI, POURQUOI, COMMENT et éventuellement OU et QUAND

Les procédures doivent suivre les règles suivantes :

1. Objet / Domaine d'application
2. Références (documents de référence) le cas échéant.



3. Définitions spécifiques éventuellement nécessaires (expliciter les termes et les abréviations utilisés qui risquent de ne pas être connus des lecteurs)
4. Responsabilités (le cas échéant)
5. Dispositions (décrire de façon détaillée et structurée le déroulement de la procédure et les responsabilités associées. Chaque fois que cela sera nécessaire, l'expliciter par un tableau ou par un logigramme). Les documents associés (procédures, formulaires servant à l'enregistrement) sont cités dans le corps de la procédure et annexés lorsque cela est possible
6. Archivage / enregistrements le cas échéant

**Les notes :** Elles traitent d'un sujet précis ; la forme est adaptée à la nature de l'information à communiquer.

**Les modèles :** Les modèles sont libres. Il est demandé de prévoir les règles d'identification des enregistrements utilisant ces modèles (nom du document, date, version le cas échéant).

## e. Vérification et validation des documents

Le rédacteur collecte les éléments de rédaction, les avis, les propositions, ... auprès des personnes concernées.

Les propositions sont discutées au cours de réunions si nécessaire. Le rédacteur met à jour le document conformément aux décisions prises et transmet le document pour validation aux personnes concernées puis au Responsable Qualité et à l'instance appropriée (Bureau, Conseil d'Administration, voire Assemblée Générale ordinaire ou extraordinaire le cas échéant).

Après vérification formelle du document, celui-ci est intégré avec son identifiant et sa date définitive dans les répertoires et classeurs papiers ainsi que sur le site Internet le cas échéant.

## 16.3 Documents / dossiers liés aux processus de qualification et de certification

Les règles générales pour ces dossiers sont :

- Respect de la confidentialité (toutes les mesures sont prises pour éviter que des informations confidentielles soient diffusées en dehors des personnes ayant à connaître le dossier)
- Conservation des données nécessaires aussi longtemps qu'elles sont nécessaires pour l'instruction et pour assurer la traçabilité des décisions prises, dans le respect des règles CNIL
- Numérisation des données afin de réduire le volume de papier à traiter.

## 16.3.1 Dossiers des demandeurs

Il s'agit de l'ensemble des données et documents échangés avec les demandeurs, qualifiés et certifiés tout au long des processus de qualification et certification (dossiers de demandes, courriers, attestations, dossiers techniques, ...).

### a. Dossiers papier

Un dossier papier est créé pour chaque demandeur, qualifié et certifié. Il est identifié par un numéro unique attribué lors de l'ouverture du dossier.

Il contient les originaux des documents papiers reçus (courriers et dossiers de demande (de qualification, maintien, extension ou renouvellement) et pièces administratives (attestations de donneurs d'ordres et de formation, attestations sur l'honneur, extraits kbis, bilans, attestations d'assurance (conservées dans un classeur séparé le cas échéant), listes de références, présentation de la société, de ses moyens, ...) et, si nécessaire, les copies des courriers qui lui ont été adressés.

Il contient également l'ensemble des enregistrements (check-list d'instruction des dossiers notamment) complétés lors de l'instruction des dossiers.

Les documents papiers reçus listés ci-dessus sont conservés dans le dossier du qualifié pendant toute la durée de validité de la qualification à laquelle ils se rapportent. Si nécessaire, ces documents sont numérisés et conservés dans le dossier informatique du demandeur (cf. point c. ci-dessous) puis détruits.

A l'échéance, les dossiers papier sont détruits dans des conditions préservant leur confidentialité.

Les dossiers des demandeurs non qualifiés sont conservés 6 mois après décision de la Commission puis détruits dans des conditions préservant leur confidentialité.

Ces règles concernent également les documents « techniques » (contrats, CCTP, notes de calculs, plans, ...) reçus sous format papier.

### b. Dossiers informatiques

Pour chaque dossier créé (demandeur, qualifié ou certifié), un répertoire confidentiel est ouvert sur le réseau informatique.

Ce répertoire reprend la structure des dossiers de demande et permet au demandeur de transférer sous format informatique (word, pdf, ...) les documents destinés à l'instruction de son dossier (pièces administratives et techniques).

Les documents informatiques peuvent être imprimés pour les besoins de l'instruction mais ces impressions doivent être détruites ensuite.

Les documents disponibles sous format informatique sont conservés sous ce format pendant toute la durée de validité de la qualification à laquelle ils se rapportent (mais avec des droits d'accès et de modification restreints).

## 16.3.2 Processus de qualification et de certification / commissions

Il s'agit des documents liés à l'organisation des processus de qualification et de certification :

- Convocation des instructeurs, experts, membres des commissions (qualification, certification, recours, nomenclature, ...)
- Formations destinées aux intervenants des processus
- Feuilles de présence
- Relevés de décisions de ces commissions
- Comptes-rendus de réunions

Ces documents sont conservés sous la forme sous laquelle ils ont été émis (papier, mail...).

Ils sont classés par la date de l'évènement auquel ils se rattachent.

### 16.3.3 Dossiers des instructeurs et membres des commissions

Un dossier papier est créé pour chaque instructeur et membre de commissions.

Il contient les documents échangés au cours de son processus d'habilitation.

Les évaluations des instructeurs figurent dans le tableau de suivi des instructeurs – évaluations (*version informatique uniquement*).

### 16.3.4 Documents liés au fonctionnement de l'Association

Les documents créés dans le cadre du fonctionnement de l'association (adhésion des membres, organisation des assemblées, réunions du conseil d'administration et du bureau, lettre d'information, ...) sont conservés conformément aux dispositions décrites dans les Statuts et le Règlement Intérieur.

Les documents sont classés par la date de l'évènement auquel ils se rattachent et conservés selon les durées légales.

### 16.3.5 Enregistrements liés au Système Qualité

Il s'agit des documents créés dans le cadre du fonctionnement du système qualité :

- Comptes-rendus de revue de Direction
- Tableau de bord qualité
- Tableau de suivi des actions d'amélioration (non conformités, actions correctives et préventives, ...)
- Comptes-rendus d'audits
- Comptes-rendus de contrôles

Ils sont normalement décrits dans les procédures qui les génèrent.

Ils sont classés par date et conservés dans les conditions décrites dans la liste des documents du SMQ en vigueur.

## 16.3.6 Autres documents

---

### a. Mails, télécopies, courriers

Les mails, télécopies et courriers échangés qui ne relèvent pas d'un des cas décrits ci-dessus doivent être transmis sans délai aux personnes concernées et conservés le cas échéant dans les dossiers des affaires auxquelles ils se rapportent, lorsque leur contenu le justifie (notamment concernant la gestion, les relations avec les autorités, ...).

### b. Normes et règlements

La liste des normes et règlements nécessaires pour l'activité de l'OPQTECC figure dans la liste des documents du SMQ.

Lorsqu'une évolution d'un de ces documents est détectée, le Responsable Qualité le signale aux personnes concernées pour qu'elles identifient et prennent en compte les nouvelles exigences.

## 17. Gestion du manuel

---

Le Manuel est géré, comme tous les documents du système, selon les dispositions décrites au chapitre 16.

\* \* \*

\*